

I. Disposiciones generales

Consejería de Empleo, Industria y Comercio

3786 *ORDEN de 16 de julio de 2012, por la que se crea y regula la sede y registro electrónico del Servicio Canario de Empleo.*

El artículo 10.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, define la sede electrónica como “aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”. La sede electrónica, pues, no viene a ser más que una prolongación virtual de las oficinas administrativas tradicionales a las cuales puede dirigirse la ciudadanía para obtener información o relacionarse con la Administración instando su actividad, que se caracteriza fundamentalmente por su automatización y por la inexistencia de limitaciones cronológicas para acceder a sus contenidos y servicios.

A su vez, el artículo 24 de la referida Ley 11/2007, de 22 de junio, dispone que las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, exigiendo el artículo 25 que las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publiquen en el Diario Oficial correspondiente.

El Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, determina la forma y contenido mínimo del acto de creación de la sede electrónica y del registro electrónico. Así, el artículo 10 del Decreto establece la obligación para todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes de crear su sede electrónica, de acuerdo con los requisitos establecidos en el propio Decreto. Adicionalmente, en el artículo 26 se obliga a disponer de un servicio de registro electrónico para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

Con la creación y regulación de la sede electrónica y el registro electrónico se pretende dar cumplimiento a dichas previsiones respecto del organismo público al que resultará de aplicación, con lo que se pretende facilitar el acceso a los servicios a la población usuaria de los mismos, poniendo a disposición del ciudadano un nuevo canal o espacio de relación en el marco de la gestión administrativa para la prestación de los servicios propios de este organismo con las debidas y necesarias garantías.

El Servicio Canario de Empleo es un Organismo Autónomo de carácter administrativo, adscrito al Departamento competente en materia de empleo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Es por ello, por lo que la sede y registro electrónico de dicho Organismo se regula por medio de una Orden Departamental.

En virtud de lo anterior, y de acuerdo con la competencia atribuida por el artículo 32.c) de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias,

D I S P O N G O:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

Es objeto de la presente Orden la creación y regulación de la sede electrónica única y del registro electrónico del Servicio Canario de Empleo.

CAPÍTULO II

SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 2.- Ámbito.

El ámbito de la sede electrónica se extiende a la totalidad de los órganos superiores y unidades administrativas del Servicio Canario de Empleo.

Artículo 3.- Finalidad.

1. La finalidad de la sede es disponer de un punto de acceso electrónico desde las redes de telecomunicaciones para que los ciudadanos puedan acceder a los distintos servicios, actuaciones y procedimientos que requieran la autenticación del Servicio Canario de Empleo o de los ciudadanos por medios electrónicos, con las debidas garantías jurídicas en cuanto a las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede.

2. A través de la sede, se realizarán todas las actuaciones, procedimientos y servicios competencia del Servicio Canario de Empleo que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración en su relaciones con estos por medios electrónicos, así como aquellos otros que por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos se incluyan en dicha sede.

Artículo 4.- Identificación, titularidad, gestión tecnológica y de contenidos de la dirección electrónica de la sede.

1. La dirección de la sede electrónica es <https://sede.gobcan.es/empleo>.

2. La titularidad de la sede corresponde a la Secretaría General del Servicio Canario de Empleo.

3. La gestión tecnológica de la sede corresponde a la Secretaría General del Servicio Canario de Empleo, sin perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos correspondientes de la consejería competente en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías.

4. La gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica corresponderá a cada uno de los titulares de los órganos y unidades responsables de acuerdo con las materias de que se trate y en atención a las competencias y funciones atribuidas a los mismos.

5. La gestión de contenidos comunes deberá atender las disposiciones e instrucciones que al efecto establezcan los órganos competentes en materia de tecnologías de la información, de información y atención ciudadana y administración electrónica.

6. La información y servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad, y los contenidos publicados en la misma responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad establecidos en la normativa vigente y en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Artículo 5.- Contenido de la sede electrónica.

La sede electrónica dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:

a) Identificación de la sede, de su órgano titular, así como del órgano u órganos responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la misma.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relación con la propiedad intelectual.

c) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede electrónica, entre los que figurarán al menos los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad y los de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido admitidos con carácter general por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

e) Orden de creación de la sede electrónica y del registro electrónico del Departamento.

f) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.

Artículo 6.- Servicios de la sede electrónica.

La sede electrónica deberá disponer, como mínimo, de los siguientes servicios:

a) Inventario de los servicios, actuaciones de respuesta inmediata y procedimientos administrativos disponibles en la sede, con publicación y acceso a los modelos o sistemas electrónicos de solicitud y gestión de los procedimientos administrativos electrónicos disponibles.

b) En su caso, carta de servicios y carta de servicios electrónicos.

c) Enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

d) Acceso al estado de tramitación de los procedimientos en los términos legalmente establecidos.

e) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos, en sustitución de esta.

f) Sistema de verificación de los sellos electrónicos utilizados para la actuación administrativa automatizada por parte de los órganos superiores y unidades administrativas del Servicio Canario de Empleo.

g) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos superiores y unidades administrativas del Servicio Canario de Empleo que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

h) Indicación de la fecha y hora oficial de Canarias.

i) Enlace con el punto general de acceso de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

j) Un servicio de contacto para el asesoramiento al usuario en la correcta utilización de la sede.

Artículo 7.- Identificación de los canales de acceso.

La sede identificará los canales de acceso a los servicios disponibles, con expresión, en su caso, de los teléfonos, mapas interactivos de localización y oficinas a través de los cuales también puede accederse a los mismos.

Artículo 8.- Medios para la formulación de sugerencias y reclamaciones.

Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y reclamaciones en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos por la sede electrónica serán los previstos en el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, o norma que lo sustituya. La sede dispondrá de un enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 9.- Protección de datos de carácter personal.

El tratamiento de datos de carácter personal que resulte necesario para el acceso a los servicios prestados a través de la sede electrónica respetará lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO III

REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 10.- Carácter y ámbito de aplicación.

1. El registro electrónico del Servicio Canario de Empleo está localizado en la sede electrónica del mismo y es accesible desde ella, sirviendo para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El registro electrónico del Servicio Canario de Empleo será único para la totalidad de los órganos superiores, ejecutivos y unidades administrativas del organismo.

3. No tendrá la consideración de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal de la Administración pública o a las distintas unidades y órganos. Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 11.- Unidad responsable.

Será responsable de la gestión del registro electrónico el Servicio de Contratación y Patrimonio.

Artículo 12.- Calendario de funcionamiento y fecha y hora oficial.

1. El registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día,

sin perjuicio de las interrupciones planificadas de mantenimiento técnico u operativo indispensables, de las que se informará con la suficiente antelación.

2. En el supuesto de interrupción no planificada del registro electrónico o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos que impidan la presentación de escritos, y siempre que sean técnicamente posibles, se dispondrán las medidas para que la persona usuaria resulte informada de estas circunstancias así como de los efectos de la suspensión. En estos supuestos y salvo que una norma legal lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la prórroga de los plazos de inminente vencimiento, de lo que se dejará constancia en la sede electrónica.

3. En la sede electrónica en la que se localice el registro se especificará el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos determinado anualmente por el Gobierno de Canarias para la totalidad de la Comunidad Autónoma de Canarias. El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

4. La fecha y hora oficial del registro electrónico será la oficial de Canarias, que deberá de contar con las medidas necesarias para garantizar su correcta precisión. Todos los plazos de los procedimientos se entenderán expresados respecto a dicha hora oficial en Canarias.

5. En el caso de procedimientos de uso exclusivo de medios electrónicos, si se produjera la interrupción del servicio, se podrá declarar inhábil el último día de aquellos plazos de inminente vencimiento para la presentación de solicitudes por las personas interesadas, cumplimentación de trámites o subsanación de requerimientos, exclusivamente a los efectos del cómputo de plazos, reanudándose dicho cómputo el siguiente día hábil, mediante una resolución del titular de la sede electrónica, que será objeto de publicación en dicha sede, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Dicha circunstancia se comunicará a todas las personas registradas en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

6. El cómputo de los plazos se ajustará a lo dispuesto en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común.

Artículo 13.- Carácter de la comunicación a través del registro electrónico.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del registro electrónico tendrá carácter voluntario, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en la normativa vigente en

materia de procedimiento administrativo común, salvo en los supuestos en que se establezca la obligación de comunicación solo por medios electrónicos, que se regulan en el artículo 32 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 14.- Acreditación de la identidad.

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones podrán ser presentados en el registro electrónico por las personas interesadas o sus representantes, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación concediéndose un plazo de diez días hábiles para su acreditación, con apercibimiento de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su solicitud.

2. Quien firme el documento podrá acreditar su identidad ante el registro electrónico mediante cualquiera de los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica.

3. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (sistemas de firma electrónica) que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados. El Servicio Canario de Empleo mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este apartado.

Artículo 15.- Documentos admitidos.

1. Los documentos admitidos por el registro electrónico son los siguientes:

a) Documentos electrónicos normalizados para cada servicio, procedimiento y trámite que haya sido autorizado por Resolución de la Secretaría General, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior, dirigido a alguno de los órganos a los que presta servicio este registro electrónico.

2. La prestación por esta vía de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a órganos o entidades fuera del alcance del Registro se tendrá por no realizada. En tal caso, se comunicará a la persona in-

teresada tal circunstancia, indicándole los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a las normas en vigor.

3. La presentación por esta vía de solicitudes, escritos o comunicaciones en formatos no normalizados o, en el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos en el correspondiente acto de aprobación del documento, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento se tendrá por no realizada. En estos casos, se le comunicará a la persona interesada tal circunstancia.

4. Las aplicaciones gestoras de los procedimientos podrá admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al modelo normalizado.

5. En caso de que los registros electrónicos no emitan los recibos acreditativos implicará que la presentación de la solicitud, escrito o comunicación no se ha llevado a cabo, debiendo realizarse dicha presentación en otro momento o utilizando los medios señalados en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común, salvo en los supuestos en que se establezca la obligación de comunicación solo por medios electrónicos, que se regulan en el artículo 32 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 16.- Recibo acreditativo de la presentación.

1. Tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, el registro electrónico emitirá automáticamente un recibo acreditativo, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Asimismo, y en su caso, generará un recibo acreditativo de la entrega de los documentos complementarios que acompañen a la solicitud, escrito o comunicación.

2. El recibo acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones o documentos complementarios, garantizará la integridad y no repudio de los mismos.

3. Estos recibos se configurarán de forma que puedan ser impresos o archivados informáticamente por la persona interesada y que garanticen la identidad del registro mediante la inclusión en los recibos emitidos de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.

4. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso o software malintencionado que tenga como objetivo infiltrarse o dañar la sede electrónica, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que re-

quiera su proceso o utilización. Esta circunstancia será comunicada a la persona que lo presentó indicándole el motivo del rechazo, así como los posibles medios de subsanación de las deficiencias advertidas en el documento.

5. En el caso de que el registro electrónico no emita el registro acreditativo implicará que la presentación de la solicitud, escrito o comunicación no se ha llevado a cabo, debiendo realizarse dicha presentación en otro momento o utilizando los medios señalados en el apartado 6 del artículo 26 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Disposición adicional primera.- Habilitación.

Se habilita a la o el titular de la Secretaría General del Servicio Canario de Empleo para adoptar las resoluciones necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente disposición y, en especial, para ampliar los contenidos y servicios disponibles en la sede, así como para adaptarlos a los cambios que se deriven de modificaciones técnicas o normativas.

Disposición adicional segunda.- Aprobación de modelos normalizados.

Corresponderá a la o el titular de la Secretaría General del Servicio Canario de Empleo, a propuesta de los órganos superiores responsables de la tramitación de los respectivos procedimientos, la apro-

bación de los modelos normalizados de solicitudes y demás formularios, cuya presentación se pueda realizar a través del registro electrónico en la presente Orden. La presente habilitación no afectará a aquellos modelos que se contengan en las disposiciones de carácter general reguladoras de los distintos procedimientos.

Disposición adicional tercera.- Efectividad de la sustitución de la publicación en el tablón de anuncios.

La sustitución de la publicación en el tablón de anuncios o edictos por la publicación en la sede electrónica de actos y comunicaciones a que se refiere el artículo 6.e) de esta disposición, será efectiva cuando los medios técnicos que den soporte a la sede lo permitan. Por resolución del titular de la Secretaría General del Servicio Canario de Empleo, que se hará pública en el Boletín Oficial de Canarias, se determinará la fecha efectiva de dicha sustitución.

Disposición final primera.- Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor 15 días hábiles después de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Las Palmas de Gran Canaria, a 16 de julio de 2012.

LA CONSEJERA DE EMPLEO,
INDUSTRIA Y COMERCIO,
Margarita Isabel Ramos Quintana.